

SKRIPSI

STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* PT CHEIL JEDANG INDONESIA PASURUAN DALAM MEMULIHKAN CITRA PERUSAHAAN AKIBAT PENCEMARAN LINGKUNGAN

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik
Widya Mandala Surabaya**



Disusun oleh:
Chelsia Garella
NRP. 1423014126

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2018**

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini, saya

Nama : Chelsia Garella

NRP : 1423014126

menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi berjudul:

**STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* PT CHEIL JEDANG
INDONESIA PASURUAN DALAM MEMULIHKAN CITRA
PERUSAHAAN AKIBAT PENCEMARAN LINGKUNGAN**

adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi maka saya rela gelar keserjanaan saya dicabut.

Surabaya, 12 Juli 2018

Penulis,



Chelsia Garella
NRP. 1423014126

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* PT CHEIL JEDANG INDONESIA PASURUAN DALAM MEMULIHKAN CITRA PERUSAHAAN AKIBAT PENCEMARAN LINGKUNGAN


Oleh :

Chelsia Garella

NRP. 1423014126

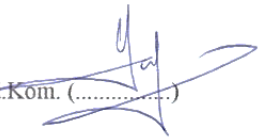
Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing penulisan skripsi untuk diajukan ke tim penguji skripsi.

Pembimbing I : YULI NUGRAHENI S.Sos, M. Si.


(.....)

NIK. 142.09.0647

Pembimbing II : FINSENSIUS Y. P., S.Sos., M.Med.Kom. (.....)



NIK. 142.09.0633

Surabaya, 04 Juni 2018

e^o

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada :

Mengesahkan,
Fakultas Ilmu Komunikasi,
Dekan,



Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si.
NIK. 142.09.0647

Dewan Penguji:

- | | | |
|---------------|--|--|
| 1. Ketua | : Brigitta Revia S F, S.I.Kom., M.Med.Kom. (.....) |  |
| | NIK.142.15.0849 | |
| 2. Sekretaris | : Finsensius Y. P., S.Sos., M.Med.Kom. (.....) |  |
| | NIK.142.09.0633 | |
| 3. Anggota | : Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si. (.....) |  |
| | NIK.142.09.0647 | |
| 4. Anggota | : Theresia Intan P. H., S.Sos., M.I.Kom, (.....) |  |
| | NIK.142.10.0651 | |

**LEMBAR PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa
Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (UKWMS):

Nama : Chelsia Garella

NRP : 1423014126

Menyetujui skripsi saya

Judul : **STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* PT CHEIL
JEDANG INDONESIA PASURUAN DALAM
MEMULIHKAN CITRA PERUSAHAAN AKIBAT
PENCEMARAN LINGKUNGAN**

Untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (Digital
Library Perpustakaan UKWMS) untuk kepentingan akademik sebatas
sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat
dengan sebenarnya.

Surabaya, 12 Juli 2018

Yang menyatakan,



Chelsia Garella

KATA PERSEMBAHAN

“Tidak ada seorangpun yang dapat memprediksi masa depan. Anda harus berusaha keras menjaga hubungan yang Anda miliki, dan terus berhati-hati menjaga pasangan Anda, berkomunikasi dengan baik, dan memberikan mereka setiap tetes terakhir dari cinta yang Anda miliki.

Salah satu hal terpenting dari suatu hubungan adalah selalu ada menemani di saat baik dan buruk.”

– Nick Cannon –

Puji dan syukur kepada Tuhan YME, berkatnya penulis dapat menyelesaikan pengerjaan skripsi ini dengan baik dan bijak. Semua berkat anugerah-Nya hingga pada akhirnya semua rangkaian proses ini dapat berjalan dengan lancar. Tidak lupa pula, ucapan terimakasih kepada kedua orangtua penulis yang selalu mendukung dan memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini dan tidak lupa pula bagi teman-teman serta rekan yang juga terlibat dalam memberikan motivasi kepada penulis hingga pada akhir ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas rahmat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan begitu banyak kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul *STRATEGI PUBLIC RELATIONS PT CHEIL JEDANG INDONESIA (PT. CJI) PASURUAN DALAM MEMULIHKAN CITRA PERUSAHAAN AKIBAT PENCEMARAN LINGKUNGAN*. Penulis berusaha menyusun skripsi ini se-maksimal mungkin sehingga hasilnya dapat memberikan masukan bagi Public Relations dari PT CJI Pasuruan.

Dalam pembuatan skripsi ini, penulis menyadari betul bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, semangat serta bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena-Nya, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Mama dan Papa serta saudara saudari penulis yang tidak pernah berhenti mendoakan penulis dan memberikan motivasi maupun semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
2. Gina Friscilla, sosok kakak yang selalu punya cara untuk mendorong penulis agar mau menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu dan Reza Reztiovan, sosok adik yang selalu memberi semangat dan selalu tanya “kak, sudah sampai mana skripsinya?”, terimakasih atas kehadiran kalian sebagai penyemangat terbaik disaat penulis menyelesaikan skripsi ini.
3. Dosen pembimbing I, Yuli Nugraheni S.Sos, M. Si yang tidak pernah berhenti memberikan dukungan, perhatian, motivasi,

arahan serta bimbingan yang penulis terima selama proses menyusun skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya.

4. Dosen pembimbing II, FINSENSIUS Y. P., S.Sos., M.Med.Kom yang telah dengan senantiasa membimbing dan memberikan ilmu pada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Komunikasi serta staf fakultas yang bersedia membantu dalam proses pembuatan surat menyurat skripsi ini.
6. Humas PT CJI Pasuruan, sebagai subjek penelitian dalam penelitian yang dilakukan penulis ini.
7. Seluruh teman dan sahabat dari penulis satu angkatan di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Kota Surabaya yang selalu memberikan semangat dan motivasi saat proses pengerjaan skripsi maupun diluar proses pengerjaan skripsi ini dan hiburan-hiburan yang penulis dapatkan ketika penulis merasa jenuh dan bosan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kesalahan dan kekurangan, serta masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan banyak sekali masukan, kritik, dan saran untuk dapat memperbaiki kekurangan dalam skripsi ini dan menyempurnakan penulisan lain yang akan datang. Kiranya tulisan dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi khalayak pembaca. Terima kasih.

Surabaya, 04 Juni 2018

Chelsia Garella

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
KATA PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR BAGAN	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
I.1. Latar Belakang Masalah.....	1
I.2. Rumusan Masalah	12
I.3. Tujuan Penelitian	12
I.4. Batasan Masalah	12
I.5. Manfaat Penelitian	13
BAB II. PERSPEKTIF TEORITIS.....	14
II.1. Kajian Teoritis	14
II.1.1. <i>Public Relations</i>	14

II.1.2. Strategi <i>Public Relations</i>	17
II.1.3. Citra Bagi Perusahaan	20
II.1.4. <i>Image Restoration Theory</i>	23
II.1.5. Studi Kasus	28
II.2. Nisbah Antar Konsep.....	33
II.3. Bagan Kerangka Konseptual	35
BAB III. METODE PENELITIAN	36
III.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian	36
III.2. Metode.....	37
III.3. Subjek dan Objek Penelitian	38
III.4. Unit Analisis.....	38
III.5. Teknik Pengumpulan Data	39
III.6. Teknik Analisis Data	39
III.7. Teknik Triangulasi Data	40
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
IV.1. Gambaran Subjek Penelitian	43
IV.1.1. Profil Informan	43
IV.1.2. Mashudi Junus	43
IV.1.3. Struktur Organisasi PR PT. CJI Pasuruan	45
IV.2. Temuan Data dan Pembahasan	46
IV.2.1. Strategi PR Dalam Memulihkan Citra Perusahaan	49
IV.2.1.1. Identifikasi Masalah.....	49

IV.2.1.2. Perusahaan Tidak Mau Memenuhi Tuntutan Warga Terkait Pencemaran Air di Sungai Rejoso dan Mengambil Langkah Hukum.....	53
IV.2.1.3. Perusahaan Takluk dan Penuhi Tuntutan Warga ..	56
IV.2.1.4. Networking	58
BAB V. PENUTUP	66
V.1. Kesimpulan	66
V.2. Saran.....	67
V.2.1. Saran Akademik	67
V.2.2. Saran Praktis	68
DAFTAR PUSTAKA	69

DAFTAR TABEL

Tabel II.1. Pembentukan Citra.....	21
Tabel II.2. Orientasi <i>Public Relation</i> Dalam Membangun Citra.....	23

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	
Aksi Demo Warga di PT. CJI Pasuruan.....	5
Gambar I.2	
PT. Cheil Jedang Indonesia Pasuruan	6
Gambar IV.1	
Foto Profile Informan	43
Gambar IV.2	
Artikel Terkait Demo Tahun 2016.....	47
Gambar IV.3	
Artikel Terkait Pemberian Dana Kompensasi	49
Gambar IV.4	
Artikel Terkait Pencemaran Air.....	52
Gambar IV.5	
Artikel Terkait Penolakan Ganti Rugi Tahun 2012	53
Gambar IV.6	
Artikel Terkait Perusahaan Mengambil Langkah Hukum	55
Gambar IV.7	
Artikel Terkait Perusahaan Memenuhi Tuntutan Warga	56
Gambar IV.8	
Kegiatan Buka Bersama 2018.....	60
Gambar IV.9	
Kegiatan Pemberian Beasiswa.....	61

Gambar IV.10

Kegiatan Normalisasi Sungai Rejoso Tahun 201763

Gambar IV.11

Kegiatan Penanaman 4ribu Pohon64

DAFTAR BAGAN

Bagan III.1 Triangulasi Teknik.....	40
Bagan III.2 Triangulasi Sumber.....	41
Bagan IV.1 Struktur Organisasi PR PT. CJI Pasuruan	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I.1	
Tribunnews.com edisi 20/09/2012.....	73
Lampiran I.2	
Detiknews.com edisi 20/09/2012.....	74
Lampiran I.3	
Issuu.com edisi 02/10/2012	75
Lampiran I.4	
Surabayapagi.com edisi 25/03/2013	76
Lampiran Tabel Matrix Hasil Wawancara.....	77
Lampiran Panduan Wawancara	84
Lampiran Transkrip Wawancara	85

ABSTRAK

Chelsia Garella NRP 1423014126. Strategi *Public Relations* PT Cheil Jedang Indonesia Pasuruan Dalam Memulihkan Citra Perusahaan Akibat Pencemaran Lingkungan.

Penelitian ini melihat tentang bagaimana strategi *Public Relations* yang digunakan oleh PT Cheil Jedang Indonesia Pasuruan dalam menyikapi tuntutan warga melalui demo yang terjadi berulang kali akibat adanya pencemaran lingkungan hingga berakibatkan pada citra perusahaan menjadi memburuk. Peneliti menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara yang dilakukan kepada divisi *Public Relations* PT. Cheil Jedang Indonesia Pasuruan terkait strategi *Public Relations* dalam memulihkan citra perusahaan. Dengan wawancara yang peneliti lakukan, peneliti dapat menemukan strategi-strategi yang dilakukan oleh *Public Relations* PT. Cheil Jedang Indonesia Pasuruan dalam upaya memulihkan citra seperti dengan melakukan identifikasi pada masalah, kemudian mengambil tindakan untuk tidak memenuhi tuntutan warga, kemudian melakukan pemberian dana kompensasi untuk perbaikan lingkungan, dan yang terakhir adalah melakukan *networking* untuk membangun kembali hubungan-hubungan yang kurang menjadi lebih baik lagi dengan publiknya.

Kata Kunci : Strategi *Public Relations*, Pemulihan Citra Perusahaan, PT. Cheil Jedang Indonesia Pasuruan, Pencemaran Lingkungan

ABSTRACT

Chelsia Garella NRP 1423014126. Public Relations Strategy PT Cheil Jedang Indonesia Pasuruan In Recovering Corporate Image Due To Environmental pollution.

This study looks at how Public Relations strategy used by PT Cheil Jedang Indonesia Pasuruan in responding to the demands of citizens through the demo that occurred repeatedly due to environmental pollution to result in the image of the company to deteriorate. Researcher use descriptive qualitative method with interview technique conducted to public relations division of PT. Cheil Jedang Indonesia Pasuruan related Public Relations strategy in recovering corporate images. With interviews that researchers do, researchers can find the strategies undertaken by Public Relations PT. Cheil Jedang Indonesia Pasuruan in an effort to restore the corporate image as by identifying the problem, then take action to not meet the demands of the citizens, then give a compensation fund for environmental improvement, and the last is to networking to rebuild the relationships that are less to be better again with the public.

Keywords : Public Relations Strategy, Corporate Images Restoration, PT. Cheil Jedang Indonesia Pasuruan, Environmental Pollution